

Datum	19 september 2022
Locatie	Sijsele - Brouwerijstraat
Aanwezigen	Noël Vermeersch, Eric Raes, Joke Cattoor, Martine Messiaen, Johan Feys en Christ Dobbelaere
Verontschuldigd	Marijke De Weweire, Rony D'Hont
Lopende zaken	Zie bijlage aan dit verslag.

Dit betreft items die vanuit de Gebruikersraad werden aangekaart, maar die wat meer tijd vergen om aan te pakken. Door ze hier te vermelden blijven we ze duiden als aan te pakken aandachtspunt.

VERSLAG

★ Energiecrisis

We kunnen er niet omheen, momenteel gaan de energieprijzen in ons land door het dak. Vanuit de Gebruikersraad stelt men de vraag welke impact er mag verwacht worden op de woon- en leefkosten.

Voor de mensen die wonen in Oranje hebben we, uit voorzorg, dit voorjaar reeds de voorschotten voor de vaste kosten (water, gas, elektriciteit) verhoogd. Dit omdat de afrekening volgend jaar naar alle verwachting ook een pak hoger zal zijn. We zullen onze gebruikers hierover dit najaar nog eens extra berichten, teneinde men zich hier voldoende kan op voorbereiden.

Dit najaar komen er vermoedelijk geen effectieve prijswijzigingen meer. Er wordt verder voorbereidend werk uitgevoerd (zie ook verslag van 4 juli) en indien prijswijzigingen aan de orde blijken, dan zullen deze dit najaar nog gecommuniceerd worden en pas ten vroegste vanaf 1 januari 2023 worden doorgevoerd.

Vanuit de Gebruikersraad roept men de de diensten op om alert te zijn voor eventuele energieverspilling. Lichten die nodeloos blijven branden, verwarmingen die niet tijdig uitgeschakeld worden, ... Vraag of de begeleiding hierin extra sensibiliserend kan zijn.

★ Vragen richting Vrije Tijd

Door een tekort aan animatoren op de speelpleinen (dit was niet enkel een probleem in Oranje trouwens) werd afgelopen zomer geopteerd om (oudere) kinderen door te verwijzen naar VOLT-activiteiten. Op zich geen foute zet, ware het niet dat een deel van deze VOLT-activiteiten voor bepaalde kinderen niet geschikt waren. Vraag dan ook vanuit de Gebruikersraad of er in de toekomst tussen de vrijetijdsdiensten onderling nog actiever kan gescreend worden naar ondersteuningsnood van deze kinderen en/of er eventueel in de VOLT-activiteiten in dergelijk geval een ontubbeling van de groep kan voorgesteld worden?

Een soortgelijke vraag richting de activiteiten van de Clubwerking. De eerste activiteiten (september tot half oktober) betreffen bijna allemaal externe uitstappen. Niet alle deelnemers zijn hier fan van en voor sommige gezinnen is het ook financieel niet evident. Is er een optie om voor hen die graag 'thuis blijven' een alternatief te voorzien?

Tot slot is er heel veel begrip voor situaties van overmacht waarin er op korte tijd oplossingen moeten gezocht worden. Chapeau hiervoor aan de medewerkers die het toch maar doen lukken. Voor ouders is het echter niet evident om last-minute aanpassingen in hun planning te maken. Bij deze dus de oproep om zoveel mogelijk data van activiteiten, afsluitmomenten, ... reeds voor de vakantie duidelijk vast te leggen en te communiceren.

Verder een dikke pluim voor alle jongeren die zich in de Vrijetijdswerkingen inzetten en eveneens voor de collega's van de dienst Vrije Tijd die hen hierin ondersteunen. Ouders voelen aan dat het belangrijk zal zijn om, vooral in tijden van hoge druk en tekort aan handen, deze geëngageerde maar ook nog jonge moni's voldoende nabij te ondersteunen en coachen.

★ Reizen vanuit de woondienst

Tijdens het vorige overleg van de Gebruikersraad werd aangebracht dat het toch mogelijks voor sommige gebruikers een gemis is (vb. woondienst) dat het 'op reis gaan' tegenwoordig vrij individueel georganiseerd wordt. Dit werd ondertussen verder aangekaart in en opgepikt door de woondienst in de Ganzenstraat die oktober 2022, in samenwerking met dienst Vrije Tijd, een midweek voor de eigen (geïnteresseerde) bewoners zal organiseren. Een mooi voorbeeld van vraaggestuurd werken!

★ Nieuws en nieuwtjes vanuit Oranje

- Vanuit het VAPH werd een actieve oproep gelanceerd in kader van **RTH-pilootprojecten**. In mensentaal wil dit zeggen dat er dit najaar projecten kunnen ingediend worden bij het VAPH die, indien goedgekeurd, extra erkenningsmiddelen RTH (Rechtstreeks Toegankelijke Hulp) met zich kunnen meebrengen. Ook vanuit Oranje ambiëren we om een aantal projecten in te dienen.
Vanuit de Gebruikersraad wordt de bezorgdheid geopperd betreffende nieuwe (extra) projecten in combinatie met de huidige krapte op de arbeidsmarkt. Belangrijk dat bestaande ondersteuningsvormen door de ontwikkeling van nieuwe initiatieven niet extra onder druk komen te staan.
- Binnen onze dienst O'zon (Mobiele en ambulante begeleidingen) stellen we vast dat we kampen met erg lange wachtlijsten op vlak van mobiele ondersteuning. Dit vanuit onze beperkte erkenning RTH (Rechtstreeks Toegankelijke Hulp). Omdat we dit probleem aan de kaak willen stellen zullen we, met ingang van 1 oktober 2022, de looptijd van een **mobiel begeleidingstraject beperken tot maximum 2 jaar**. Binnen die 2 jaar werken we naar concrete doelen toe en installeren we alternatieve vormen van ondersteunen. Na deze 2 jaar wordt het contact met Oranje niet verbroken, maar kunnen we alternatieve, minder intensieve, vormen van ondersteuning blijven aanbieden. We blijven betrokken.
Deze aanpak wordt de komende weken via meerdere kanalen naar de betreffende gebruikers gecommuniceerd en zal eveneens opgenomen worden in ons Charter Collectieve Rechten en Plichten.
- In onze woondienst in **Eernegem** (Oditee) is men vanaf begin september gestart met een **dagbestedingsaanbod**. De leefkosten zijn in lijn met de eerder uitgezette prijzen en zullen toegevoegd worden aan het overzicht.

★ Oproep aan woondiensten: breng gebruikers, netwerken en vrijwilligers samen

Op vandaag zijn er reeds diensten die actief ontmoeting faciliteren tussen gebruikers, hun nabije netwerken, vrijwilligers, bureaus, ... Deze momenten worden erg positief ervaren! Het zijn momenten waarop verhalen en ideeën worden uitgewisseld, waar er tijd is om bij te praten, waar verbinding ontstaat en engagement kan groeien. Een eenvoudige koffieklets, een wafelbak, een najaarsdrink, ... De omkadering is niet zo belangrijk en hoeft helemaal niet 'groots' te zijn.

Vanuit de Gebruikersraad dan ook een warme oproep naar alle diensten toe om dit nog meer te doen. Succes verzekerd!

★ *Varia*

- Inzake Covid 19 wordt de vraag gesteld of er ook dit najaar een collectieve **vaccinatie** zal worden aangeboden vanuit Oranje voor de gebruikers van wonen en dagbesteding. Gezien de vlotte en flexibele werking van onze vaccinatiecentra opteren we om onze gebruikers in eerste instantie naar daar door te verwijzen voor hun vaccinatie. Indien we zouden vaststellen dat dit voor bepaalde (groepen) gebruikers alsnog problemen zou opleveren kunnen we alsnog kijken hoe we hierin eventueel kunnen faciliteren.
- Dikke pluim voor iedereen die heeft meegewerkt aan ‘**Oranje on stage**’ (zaterdag 17 september in de Cultuurfabriek te Sijsele). Het publiek én de gebruikers waren enorm enthousiast!
- Voorstel vanuit de dienst communicatie om de vroegere folder van de Gebruikersraad te vervangen door een meer eenvoudige flyer met daarop een nadrukkelijke verwijzing naar de website. De **flyer** kan vrij tijdloos opgemaakt worden, actuele wijzigingen worden dan doorgevoerd op de website zelf. We vragen een ontwerp op.
- **Beheer gelden en goederen** van onze gebruikers zal vanaf dit najaar structureel worden opgenomen binnen het trajectplan. Dit betekent dat bij de bespreking van het trajectplan (minimaal 2-jaarlijks) afspraken inzake helder kunnen vastgelegd worden. Ook hiervoor zal er een extra aanvulling gemaakt worden in het Charter Collectieve Rechten en Plichten.
- Vraag vanuit de gebruikersraad of **inspectieverslagen** van Oranje publiek kunnen geraadpleegd worden. Blijkbaar kan dit op heden in andere sectoren (vb. ouderenzorg). Vermoeden is dat deze niet publiek beschikbaar zijn. Wél is het zo dat na elke inspectie, er ook een terugkoppeling gebeurt naar de Gebruikersraad.

★ *Volgende bijeenkomst*

Datum : Maandag 7 november 2022

Uur : 19.00u indien digitaal, 19u30 indien fysiek

Locatie : Nog nader te bepalen

★ *Contactpersonen*



Voorzitter
Noël Vermeersch
noel.vermeersch@telenet.be



Aspirant voorzitter
Eric Raes
ericraes@telenet.be



Geschillencommissie
Martine Messiaen
messiaenmartine@hotmail.com

BIJLAGE : LOPENDE ZAKEN

In deze bijlage bundelen we die zaken die in de Gebruikersraad aan bod zijn gekomen, maar die nog geen concrete oplossing kennen en/of nog op heden steeds aan de orde zijn. Op deze manier verliezen we deze zaken niet uit het oog en noteren we ook gaandeweg welke acties we ondernemen ...

2021

- **Website Oranje**

Hoe kan deze nog meer toegankelijk gemaakt worden en mensen de kans geven om snel naar de juiste persoon gedirigeerd te worden met zijn/haar vraag?

- **Bereikbaarheid van de diensten.**

Er is meer nood aan een centraal aanspreekpunt waar netwerken hun vraag kunnen neerleggen. Op vandaag zit dit veel te verspreid, onduidelijk en efficiënt. Wekt de indruk dat Oranje niet klantvriendelijk is.

2022

- **Communicatie**

- Tussen diensten en cliënt/netwerk

Het is een gegeven dat er voor elke dienst voorbeelden te vinden zijn waar er niet gereageerd wordt op communicatie vanuit het netwerk t.a.v. de dienst betreffende cliënt gerelateerde materie. Alle begrip dat men niet onmiddellijk kan reageren en/of onmiddellijk een antwoord klaar heeft, maar een minimale kennisgeving dat het bericht ontvangen is en zal opgevolgd worden is belangrijk. Dit dan ook effectief doen des te meer.

- Tussen medewerkers binnen de dienst

Het is een vaststelling dat verschillende medewerkers binnen eenzelfde dienst niet altijd op 1 lijn zitten betreffende bepaalde communicatie. Dit kan naar netwerken toe erg verwarrend werken. Bovendien wordt ook vastgesteld dat communicatie ten aanzien van de dienst (zie bovenstaande) niet bij alle (noodzakelijke) medewerkers terecht komt.

Vanuit de gebruikersraad is er begrip voor de hoeveelheid werk die medewerkers op zich nemen. Hieraan geen twijfel. Het zal echter nodig zijn om systemen te vinden om aan een degelijke en professionele communicatie tegemoet te komen, wil men het vertrouwen van cliënt/netwerk behouden.

Acties :

- Christ communiceert dit punt op het regio-overleg 7 oktober 21 ten aanzien van alle diensten. Dit wordt erkend. Diensten nemen zich voor om dit item intern te agenderen en op dienstniveau hiermee aan de slag te gaan.
- Christ herneemt dit binnen verslaggeving van de Gebruikersraad, die eveneens met coördinatoren en directie wordt gedeeld.

- **Bewust omgaan met (extra) kosten**

Voor cliënten wordt het financiële plaatje steeds krappere. Kosten die gemaakt worden moeten (nog meer dan vroeger) goed overwogen worden. Wat een begeleider/dienst een verantwoorde uitgave vindt strookt niet altijd met het idee/mening van de cliënt/netwerk. Het is dan ook belangrijk dat:

- Er binnen de diensten een bewuste houding ontstaat t.a.v. kosten
- Er voorafgaand een duidelijke communicatie hieromtrent gebeurt

Acties :

- Christ communiceert dit ten aanzien van de diensten op het regio-overleg van 10 februari.
- Christ trekt een brainstorm, samen met een coördinator van wonen en een coördinator van dagbesteding omtrent:
 - regelgeving in kader van beheer van cliëntmiddelen
 - verkennen voorstel intensiever betrokken lokale sociale dienstverlening voor financieel kwetsbare gezinnen
 - ...
- Ontwerp procedure 'Beheer gelden en goederen' waarin het maken van persoonlijke afspraken op maat van de gebruiker eenvoudiger wordt. Uitrol najaar 2022.